# العلاقات العامة
# محاولة لبناء تعريف

م. م. هيثم هادي نعمان
كلية الاعلام - جامعة بغداد

يتزايد الاهتمام بموضوع " العلاقات العامة " بفعل عوامل اقتصادية وسياسية واجتماعية وتشكل هذه العوامل اسبابا جوهرية لتغيرات في الحياة العامة ، وتحـــمل هذه الاسبـــاب دوافع للتقـــصي عن استخدامات دقيقية للمفاهيم ، ذلك ان بقاء المفاهيم في اطرها العامة يبعدها عن الدقة ، ومن هنا ، ايضاً ، كانت " الدقة " صفة اساسية وشرطاً من شروط العلم .

ومنذ ان ظهرت افكار ايفي لي Lee الخبير الامريكي عن العلاقـــات العامة بـــدأت بـــالظهور تعريفات للعلاقات العامة . وما يزال الجو يستوعب الكثير من التعريفات الجديدة حيث تجرى باستمرار ، تغيرات في التعريفات القائمة الى جانب ظهور تعريفات جديدة . وتعتبر هذه الاجراءات ظواهر مهمة تحمل في اطوائها تلاؤما مع روح العصر ، حيث ان علم فنون العلاقات العامة تستقبل مفاهيم وفعاليات جديدة ، ويعتبر هذا المواقف إثراء علمياً لهذا الاختصاص .

1- موضوع البحث

يتعامل هذا البحث مع ابرز التعريفات القـــائمة للعلاقـــات العامة في محـــاولة للوصول الى ، تعريف يضاف الى بقية التعريفات واسعة الانتشار والقائمة حالياً ، خاصة وان تطورات واســـعة قـــد حصلت في مفهوم العلاقات العامة واستخدامها الاصطلاحي .

يضاف الى هذا ان كثيراً من تعريفات العلاقات العامة قد اقتصرت على صفات محـــدودة ، لذا فان الكثير من الصفات التي اسبغت على العلاقـــات العامة تشـــكل تعريفات بقـــدر ماهي ســـمات او خصائص للعلاقات العامة .

ومن جانب آخر فان بعض التعريفات السائدة عن العلاقات العامة قد صيغت بلغة ادبية في الوقت الذي تقتضي فيه الصياغة بلغة العلم . يضاف الى ذلك " ان العلاقات العامة والنشاط الذي تتولاه لم تبدأ بالتبلور الا في مطلع القرن العشـــرين " (١) لذا ما تزال فعاليات العلاقـــات

العامة وابنه الفكر العلمي المنهجية في طور التطور .

يضاف الى ذلك ان العلاقات العامة تختلط لدى البعض بمفاهيم أخرى كالاعلام او الدعاية ، او الاعلان .

وكانت الوظائف الاساسية للادارة ، فيما مضى هي التنظيم ، وتحديد المسؤولية ، والاشراف ، واضيفت اليها وظيفة رابعة هي " العلاقات العامة " ولما كانت العلاقـــات العامة وظيفة ادارية جديدة ، فانها تشمل جميع مسؤولية الادارة من رئيس مجلس الادارة الى اصغر موظف متخصص مسؤول في مجال الاعمال الفنية(٢).

مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة البحث في ان اتفاقاً على صيغة تعريف للعلاقات العامة لم يتحقـــق ، كما ان هناك اختلافات واسعة بين التعريفات ، الامر الذي يجعل الوصول الى تعريفات متقاربة مطلباً علمياً شـــديد الاهمية ، بحيث يلبـــي هذا التعريف تعدد وظائف العلاقـــات العامة وتنوعها ومرونتها ، وخاصة وان اهداف العلاقات العامة تتمثل في اقامة علاقات طيبـــة بـــين منظمة وجمهورها والمحـــافظة على تلك العلاقات . فلكل منظمة جمهور يتأثر بنشاطها ويؤثر فيه ، ويهمها ان تكون علاقـــتها معه علاقـــة ود وتفاهم والمنظمات ، اليوم ، بجميع انواعها حكومية ام خاصة ام تجارية ام اجتماعية تسعى للحـــصول على رضا الجماهير عنها وتعاونهم معها(٣) .

والمشكلة تتمثل في عدم وضوح معنى العلاقات العامة او تنوع مفاهيمها .

هدف البحث :

يهدف هذا البحث الى معالجة وضع تعريفات للعلاقات العامة وصياغتها وحدود صدقـــها في تحقيق دلالاتها وصولاً الى تعريف اخر يضاف الى بقية التعريفات مع الحرص على ان يكون التعريف الجديد امتداداً للتعريفات الاخرى وليس انعطافاً عليها خاصة وان تطور العلم يأخذ صفة التراكم. وعلى الرغم من وجود اختلافات بين التعريفات الا ان هذا الاختلافات أخذت في التناقص باســـتمرار بـــفعل تبادل وجهات النظر ووصول البحوث الى نتائج تقرب من تلك الاختلافات خاصة وان مراكز البحوث والهيئات المهنية تواصل جهودها في هذا المجال من اجل الوصول الى التقريب بـــين دلالات التعريفات كي يتيسرا استخدامها في الجوانب العلمية والنظرية استخداماً أدق .

اهمية البحث :-

ان التقدم في كل حقول النشاط العلمي كالعلوم الطبيعية والتكنولوجيا والعلوم الانسـانية تتصل اتصالاً وثيقاً بوضع المصطلحات ، حيث ان المصطلحات انظمة من التصورات الى جانب التعريفات . وكل من المصطلحات والتعريفات هي انظمة التواصل والمعرفة العلمية المنسقة .

وقد استلزم نهوض العلوم ونهوض الحرف والمهن في اوربا منذ القـرن الخامس عشـر ايجاد مصطلحات للعدد المتزايد من التصورات التي انبثقت النظريات الجديدة والاكتشافات والاختراعات ، وعدت مسالة المصطلح ، عند الغرب ، موضوع علم مستقل يعرف بعلم المصطلحية Terminology pÅaÉåÅÉ. كما ان موضوع التعريفات هو من بين اهتمام العلوم بما فيها المنطق الحديث . حيث ان المنطق على وجه الخصوص لا يعني بمشكلات التعريف الخاصة ، بـل يعني بمشـكلاته العامه فهو يقصد تعريف الفاظ معينه بما يرد في العلم والفن بل يقصد فض المشكلات العامة فهو لا يقصد تعريف الفاظ معينة بما يرد في العلم ، بل يقـصد فض المشـكلات التي تنشـأ في التعريف كائناً ما كان اللفظ المعرف ، ذلك ان عدم ضبط التعريف يؤدي الى الخلط والغموض او الخطأ(٤).

ومن جانب آخر فان وضع تعريف دقيق لآي مصطلح في مجال العلوم الانسانية ليس بـالامر السهل ، لأسباب عدة من اهمها تفاوت مدلولات المصطلح المراد التعريف به من شخص لأخر اذ يمكن للشخص التأثر بوجهة نظره الى حد ما ، كما ان اختلاف التعريفات قد ينتج بسبب تركيزها على عنصر دون آخر وفقا للزاوية التي ينطلق منها الكاتب(٥).

يضاف الى هذا فان هناك ما يكمل اهمية البحث من خلال القول :

1- ان التعريف العلمي لمصطلح هو بـناء منهجي الى جانب الابـنية المنهجية للعلم ، لذا فان تناول تعريف العلاقات العامة بصيغتها الجديدة يعد اضافة علمية.

2- لما كان مصطلح العلاقات العامة قد خرج في بعض الاحيان عن دلالته ووصف في بعض الحالات بانه من فنون التلاعب او ماشبه ، لذا فان معالجة المفهوم اصطلاحياً يدخل في ، تعميم دلالته .

والمفروض في التعريف ان يكون مختصراً واضحاً لا لبس فيه حتى يمكن قصر المناقشة على النشاط الذي يقع في حدود التعريف(٦).

ومن جانب آخر فان الاتفاق على تعريف واضح ومفهوم امر ضروري لعدة اسبـاب

منها(٧) :-

1- عدم وضوح النشاط الذي يقع في محيط العلاقات العامة يؤدي الى تضارب الاختصاصات في المنشأت والمؤسسات المختلفة يعرقل سير العمل ويؤدي الى سوء التفاهم ، ويخلق للقائمين بأمرها مشكلات في الداخل قبل يقوموا بعملهم .

2- عدم وضوح الاختصاصات لا يساعد على تنظيم بادارة العلاقات العامة تنظيماً سليماً بحيث تؤدي الاعمال المنوطة بها على احسن وجه .

3- يؤدي عدم وضوح المفهوم من العلاقات العامة اهمال الادارة العليا لها وعدم اهتمامهم بها الامر الذي يؤدي الى الاستغناء عن خدماتها او على الاقل عدم وضعها في المكان المناسب لها .

4- يؤدي عدم الاتفاق على تحديد نشاط العلاقات العامة الى صعوبة تحديد ميزانية لأعمالها .

ويشمل تعريف العلاقات العامة اهتمام المختصين ، وهم يعترفون ان تعريف العلاقات العامة ليس بالامر السهل ، اذ يعرفها فريق باعتبارها يجب ان تكون عليه لا كما هي ، وفريق آخر يلونها بوجهة نظره التي تكشف عن خبرته الشخصية المحدودة ، وفريق ثالث يعرفها تعريفا مختصراً يحتاج الى الشرح ، في حين يعرفها فريق رابع تعريفاً واسعاً كانها تشمل اكثر من نشاط انساني واحد(٨).

تعريف العلاقات العامة يواجه صعوبات اضافية بالنسبة الى تعريفات العلوم الانسانية ، ويرجع ذلك الى ان العلاقات العامة علماً وفناً حديث التكوين استمد كيانه من اصول متعددة منها انه مصطلح يتضمن ، ركنيين اساسين اولهما :" المفهوم النظري "وهو كون العلاقات العامة فلسفة للادارة واتجاهاً فكرياً ، ثانيهما ، أي الوسائل المتبعة لتحقيق تلك فكرياً ، وثانيهما : المفهوم التطبيقي ، أي الوسائل المتبعة لتحقيق تلك الفلسفة ، كما ان المفهوم التطبيقي يتضمن اكثر من معنى فهو يعني السياسات .

والاجراءات تتخذها المنظمة والتي تحافظ عن طريقها على رضا وتائيد جماهيره ويعني ، من جانب أخر النشاط الاعلامي المتحقق الموجه الى كسب تأييد جماهير المؤسسة لها عن طريق شرح وتوضيح اعمالها ثم التعرف على رأي الجمهور وردوده تجاهها(٩).

وللتعريف أهمية ، بحيث ذهب المختصون الى القول ان العلم ، في كثير من الاحيان ، هو تحديد المراد بكلمة ، فتحديد " الحرارة "موضوع لعلم باسره وتحديد " الحركة "موضوع لعلم أخر ، وتحديد ((المادة)) موضوع لمجموعة من العلوم . والتعريف هو البناء الفكري للمفهوم ، أي تعريف المفهوم من خلال بناءات لفظية تشيرا المعنى كما يراه الشارح او المفكر . وتعريف

الشـــئ هو تحـــــديد خواصه التي تميزه عن غيره من الاشـــــياء من خلال الاهداف والاســـــاليب والوسائل(١٠).

ويقتصر التعريف على الخصائص الاساسية ذات الصلة الوثيقة بـــعملية التعرف على التصور في اطار منظومة تصورية معينة ، بل ويلزم اختيار الخصائص الميزة(١١) .

وظائف العلاقات العامة

يستوجب وضع تعريف فعالية معينة هي الوقوف على "نوع" الفعالية و" اهدافها " و " مجالها " و " اسلوبها " .

وعلى هذا فانه يتوجب لتعريف العلاقـــات العامة تحـــــديد هذه الجوانب ومن هذا فان "نوع" العلاقات العامة " ويتمثل في نوع النشاط من حيث كونه فعالية اتصالية تقوم عن تناقـــل المعاني بـــين طرفين او اكثر .

اما اهداف العلاقات العامة او وظائفها فانها تتمثل -:

- اعلام الجمهور بسياسة المنظمة وانجازتها .
- بناء وتدعيم الصورة الذهنية للمنظمة والعمل على تطوير هذه الصورة في اذهان الجمهور .
- مواجهة الاشاعات والحملات الدعائية ضد المنظمة .
- تكوين صورة ايجابية عن المنظمة وتكوين جمهور او خلق قاعدة جماهيرية.
- اما مجالها فهو الافراد والجماعات والمجتمعات حـــيث تمارس العلاقـــات العامة انشـــطتها الاجتماعية والادارية والثقافية في داخل المنظمة او خارجها .

اما اسس تنظيم العلاقات العامة فنقوم على صياغة الرسائل الاتصالية وتنظيم تقديمها وايصالها الى الجمهور .

المعالجة العلمية لبناء تعريف :

تتضمن المعالجة العلمية لوضع تعريف للعلاقات العامة اتباع الخطوات المنهجية التالية :

1- حصر عدد من التعريفات السائدة والواسعة الانتشار للعلاقات العامة .

2- تحليل هذه التعريفات الى :

أ- نوع عملية العلاقات العامة باعتبارها نشاطاً قائماً بذاته .

ب-تحديد هدف عملية العلاقات العامة او وظيفتها .

ج - تحديد الطرف الذي يقوم بأداء العملية والاطراف الاخرى المشتركة .

هـ- بناء صياغة تعرف بهدف العملية ، ونوعهاو اطرافها ،بحيث تؤلف صيغة تعريف متكاملة.

د - تحديد العناصر والظواهر التي تنفرد بها العملية من حيث مصدرها ، او مستقبلها او هدفها او أبنيتها الاخرى .

- نص التعريف الاول :

وكان د.ريكس هارلو Rex Harlow قد قام بدراسة مسمية لتعريفات العلاقات العامة واشتق منها التعريف الشامل التالي : " هي وظيفة مميزة للادارة تساعد وتحافظ على خطوط اتصال متبادل.

وفهم وتعاون بين المؤسسة وجماهيرها ، وتشمل ادارة المشاكل او القضايا وتساعد الادارة في ان تظل على علم الراي العام وتستجيب له ، وتحدد مسؤولية العلاقات العامة لخدمة مصلحة الجمهور وتساعد الادارة في البقاء يقظة للتغير ، تخدم كنظام تحذير مبكر للمساعدة في التوقيع الاتجاهات وتستخدم البحث والصوت وتكنيكات الاتصال الاخلاقية كادوات رئيسية(١٢).

تحليل التعريف:

1- نوع النشاط : اتصال متبادل

2- مجالات النشاط : بين المنظمة والجمهور

3- الوظيفة : مساعدة الادارة على البقاء على علم بالراي العام ازاء النشاط ، مع البقاء على استعداد للتغير .

4-الاسلوب : استخدام اللغة اللفظية وغير اللفظية في الاتصال كما هو الحال في الاعلام .

- نص التعريف الثاني

لجميس شوارتز تعريف للعلاقات العامة يقول فيه :

"انها عملية مستمرة تسعى الادارة من خلال المحافظة وتعزيز الفهم والثقة بين الزبائن والمساهمين والمستخدمين والجيران المؤسسة والحكومة والجمهور بشكل عام ، وذلك من خلال التحليل الذاتي والتصويب داخلياً ومن خلال جميع اساليب التعبير خارجياً(١٣) .

التحليل :

1- نوع النشاط :ادارة الاتصال .

2- مجالات النشاط : بين المنظمة والجمهور .

3- الوظيفة :تحليل النشاط وردود الافعال .

4- الاسلوب :جميع اساليب التعبير

-نص التعريف الثالث :

هناك تعريف للعلاقات العامة من وضع جمعية العلاقـــات العامة الدولية MPRA ينص على ان: العلاقات العامة هي وظيفة الادارة المستمرة ، والمخططة . وذلك بغية كســـب فهم وتعاطف ودعم الجماهير التي تتعامل معها وتحـــافظ على اســـتمرار هذا الوضع . وذلك من خلال تقـــويم الرأي العام لضمان أتساته مع سياساتها واجراءاتها وتحقـــيق المزيد من التعاون والتاثير الفعال باســـتخدم الاعلام الشامل المخطط وبما يخدم المصالح المشتركة لكلا الطرفين(١٤).

التحليل

1- نوع النشاط : وظيفة مستمرة ومخططه

2- مجالات النشاط : بين المنظمة وجمهورها .

3- الوظيفة: كسبوعطف ودعم الجمهور .

4- الاسلوب: اتباع اساليب الاعلام .

- نص التعريف الرابع

وهناك تعريف لمعهد العلاقات العامة البريطاني يقول " ان العلاقات العامة هي نشـــاط مدبـــر ومستمر ومبني على خطط من اجل تحقيق صياغة التفاهم المتبادل بين المنشأة وجماهيرها(١٥) .

التحليل :

1- نوع النشاط : نشاط ومستمر ومبني على خطط .

2- مجالات النشاط : بين المنظمة وجماهير .

3- الوظيفة: تحقيق وصياغة التفاهم المتبادل .

4- الاسلوب: غير محدد في التعريف .

نص التعريف الخامس ويعرفها معجم وبستر Webster :

"نشاط مؤسسة صناعية او نقابة او شركة او صاحب مهنة ،او حـــكومة او اية هيئة من الهيئات لاقـــامة علاقـــات ســـليمة مجدية بـــالجمهور العام وبـــفئات هذا الجمهور المتنوعة

كالمستهلكين والموظفين والمساهمين وغيرهم ، وذلك بـــغية التكيف مع البـــيئة ، وتفســـير النشـــاط الاجتماعي(١٦).

التحليل :

1- نوع النشاط : نشاط يقوم به فرد او المنظمة

2- مجالات النشاط : بين فرد او بين المنظمة وجماهير .

3- الوظيفة : اقامة علاقات سليمة بـــالجمهور بقـــصد التكليف مع البـــيئة وتفســـير النشـــاط الاجتماعي.

4- الاسلوب : لم يحدد في التعريف .

نص التعريف السادس

وتعرفها ديني كريس ورد ناشرة اخبار العلاقات العامة : "بـــانها وظيفة ادارية مســـؤولة عن تنسيق المرافق والسلوك العامة وتقوم بتعريف سياسات واجراءات المنظمة صاحب المصلحـــة وتنفيذ برنامج العمل لكسب فهم وقبول الجمهور (١٧) .

التحليل :

1- نوع النشاط :وظيفة الادارية

2-مجالات النشاط :لم تحدد في التعريف بشكل واضح .

3- الوظيفة : تنسيق المواقف والسلوك العام وكسب فهم وقبول الجمهور.

4- الاسلوب : الاعلام بسياسات واجراءات المنظمة .

- نص التعريف السابع

اما دائرة المعارف البريطانية فتعرف العلاقات العامة بانها مظاهر النشـــاط المتصلة بتفســـير وتحسين الصحافة او العلاقة بين مؤسسة ما سواء كانت هذه المؤسسة ذات شخصية اعتبـــارية او صفة فردية ، أي يملكها افراد وبين جمهور له ارتباط او اتصال بهذه المؤسسة(١٨) .

التحليل :

1- نوع النشاط : تبادل واتصال.

2- مجالات النشاط : بين المنظمةوبين الجمهور له ارتباط او اتصال بها .

3- الوظيفة :تفسير وتحسين الصلة بين المؤسسة والجمهور .

4- الاسلوب : لم يحدد الاسلوب في التعريف

- نص التعريف الثامن :

ويعرفها ارنوف باسكن Baskin and Arnof بانها وظيفة ادارية تساعد في تحـــديد اهداف المنظمة وتسهيل التغيير فيها . ويقوم ممارسو العلاقات العامة بالاتصال بالجمهور الداخلي والخارجي لخلق تماسك بين اهداف المنظمة والتوقــعات المجتمعية ، ويطور ممارســو العلاقــات العامة ينفذون ويقيمون برامج المؤسسات والجماهير (١٩).

التحليل :

1- نوع النشاط :وظيفة ادارية

2- مجالات النشاط : بين المنظمة والجمهور

3- الوظيفة :المساعدة وتحقيق اهداف المنظمة وتسهيل التغيير فيها .

4- الاسلوب : لم يحدد في التعريف .

نص التعريف التاسع :

وتعرفها الجمعية الفرنسية للعلاقات العامة .

"بانها الجهود التي تبذلها زبون ما لاقامة علاقات الثقــة واســتمرارها بــين اعضائه وبــين الجماهير المختلفة التي تنتفع مباشرة وغير مباشرة من الخدمات الاقتصادية التي تحققها المؤسسة(٢٠) .

التحليل :

1- نوع النشاط :نوع من الفعاليات يقوم بها المصدر متوجهاً الى جمهوره .

2- مجالات النشاط : بين الفرد او المنظمة وبين المتعاملين .

3- الوظيفة :اقامة علاقات الثقة واستمرارها بين المنظمة وبين الجماهير .

4- الاسلوب : لم يحدد في التعريف .

نص التعريف العاشر

وكما ان معهد العلاقات العامة البريطاني قد شكل لجنة من بين اختصاصين لتقــوم بــتعريف العلاقات العامة ، فكان التعريف التالي الذي اصبح التعريف الرسمي للمعهد :

"العلاقات العامة هي الجهود الادارية المرســومة المســتمرة التي تهدف الى اقــامة

وتدعيم تفاهم متبادل بين منظمات او هيئة وجمهورها(٢١) .

التحليل :

1-نوع النشاط :وظيفة ادارية

2- مجالات النشاط : بين المنظمة والجمهور.

3- الوظيفة :اقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين المنظمة والجمهور .

4- الاسلوب : لم يحدد في التعريف .

وبعد تحليل ، معطيات التعريفات العشـــرة يتم صوغ اجزاء التعريف من حـــيث نوع نشـــاط العلاقات العامة ، ومجالاته ،ووظيفته واسلوبه وفقا كما يلي :

1- نوع النشاط :

اوضحت بعض التعريفات ، نوع نشاط العلاقات العامة باشكال متعددة ، الا ان من التعريفات ما اغفلت الاشارة الى النوع وعلى هذا تمت صياغة الجزء حول النشاط في التعريف الجديد كما يلي :

العلاقات العامة هي جملة العمليات الاتصاليه المنظمة ادارياً التي يبعث بها المصدر الاتصالي في المنظمة السياسية او الاقتصادية او الاجتماعية او الثقافية او الخدمية ...

2- مجالات النشاط :

اشارت معظم التعريفات الى مجالات النشاط البشرية في العلاقات العامة ، الا ان منها ما اغفلت الاشـــــارة اليها .وعلى هذا من الضروري اضافة جزء آخر الى التعريف كما يلي : بـــــين المنظمة والمستقبلين من الجمهور الداخلي والخارجي ...

3- الوظيفة:

عبرت التعريفات باشكال شتى عن وظيفة العلاقـــات العامة ، ومنها ما اغفلت الاشـــارة اليها . ولهذا من المناسب القول : بقصد دعم التفاهم وبناء علاقات ايجابية .

4- الاسلوب

اما الاسلوب العلاقات العامة ، فقد اغفلته اكثر تعريفات العلاقـــات لذا وجب ان يعتمد اسلوبـــاً اعلامياً ، ليس دعائياً ولا اعلانياً اذ يصح القول :

باستخدام نظم الاعلام سواء كان الاعلام جماهيرياً ام مواجهياً .

وبذا يكون التعريف في مجمله في الصيغة التالية :

العلاقـــات العامة : هي جملة العمليات الاتصالية المنظمة ادارياً والتي يبـــعث بـــها المصدر الاتصالي في المنظمة السياسية او الاجتماعية او الاقتصادية او الثقافية او الخدمية بقـــصد دعم التفاهم وبناء علاقات ايجابية بـــين المنظمة والمستقبـــيلين من الجمهور الداخلي والخارجي ، باســـتخدام نظم الاعلام سواء كان الاعلام جماهيرياً ام مواجهياً .

## الهوامش

1- د. فضيلة صادق زلزلة ، العلاقات العامة ، بغداد ،وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، ١٩٨١ ، ص١٣.
2- د. محمد الجواهري ، العلاقات العامة بين الادارة والاعلام ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ١٩٦٨ ، ص٧.
3- د. فضيلة صادق زلزلة ، مرجع سابق ١٣٥.
4- محمد حلمي هليل ، التقييس المصطلحي في البلاد العربية، تونس ١٩٩٦ في كتاب : المنظمة العربية للتربية والثقـــافة والعلوم ، اللغة العربية القرن الحادي والعشرين ، ص٥٩.
5- فضيلة صادق زلرلة ، مرجع سابق ص ٢٧.
6- د.حسن محمد خير الدين ، العلاقات العامة : المبادئ والتطبيق . القاهرة ، مكتبة عين شمس ، بدون تاريخ ، ص ٧.
7- المرجع نفسه ص٧.
8- محمود محمد الجوهري ، العلاقات العامة بين الادارة والاعلام ، القاهرة ، مكتبة ، الانجلو المصرية ، ص٥.
9- د.فضيلة صادق زلزلة ، مرجع سابق ، ص١٣.
10- د. محمد عبد الحميد العلمي في الدراسات الاعلامية ، القاهرة ، عالم الكتب ، ٢٠٠٠، ص ٢١.
11- د. محمد حلمي هليل ، التقييس المصطلحي في البلاد العربية في كتاب المنظمة العربية للتربـــية والثقـــافة والعلوم ، واللغة والعربية وتحدياتها في القرن الحادي والعشرين ص٦٦.
12- صالح خليل ابو اصبع ، العلاقات العامة والاتصال الانساني ، دار الشروق ٢٠٠٤ ، ص٨٥.
13- صالح خليل ابو اصبع ، العلاقات العامة والاتصال الانساني ، عمان دار الشروق ٢٠٠٤ ، ص ٨٤.
14- د. بشير العلاق ، معجم المصطلحات الادارية الموحدة ، الدار العربية للموســـوعات بـــيروت ١٩٨٣ ، ص ٤٦٢-٤٦٣.
15- د. ابراهيم امام ، العلاقات العامة والمجتمع ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، ١٩٦٨ ، ص٢٠.
16- المرجع السابق ، ص ١٨.
17- سيمونا - ميريلا ميكو لسكو ، بغداد ، دار العصامي ، ٢٠٠٧ ، ص٢٣.
18- حسن الحلبي ، العلاقات العامة / ص١٠.
19- المرجع السابق ، ص١٢.
20- المصدر السابق ص١٢.